TROCL
Table régionale des organismes communautaires de Lanaudière

Politique

d'utilisation de Facebook

Adoptée par le Conseil d'administration, le 20 septembre 2012

25, rue Saint-Louis, Saint-Esprit (Québec) J0K 2L0 | 450.839.6085 | 1.866.839.6085 | trocl@trocl.org | www.trocl.org | www.facebook.com/trocl

Table des matières

- Préambule 3
- Ce qui amène la TROCL sur Facebook 4
- Qui est sur Facebook actuellement? 4
- Pourquoi une *Page* et pas un « Groupe » ou un « Profil »? 5
- Qui est le public-cible? 6
    - La population générale
    - Les OCA Lanaudois membres de la TROCL
    - Les OCA Lanaudois non-membres de la TROCL
    - Les partenaires
- Quelles informations seront transmises sur la Page Facebook de la TROCL 7
    - Ligne éditoriale
    - Les évènements de la TROCL
    - La revue de presse
    - Les luttes sociales
- Diffusion de la page de la TROCL 8
- Contrôle et confidentialité 8
- Les non utilisateurs 9
    - Comment relayer l'information aux non utilisateurs de Facebook
- Routine d'utilisation quotidienne et hebdomadaire 9
    - Bienvenue aux nouveaux
    - Bons coups des membres
    - Visibilité des évènements de la TROCL
    - Parler 20% de la TROCL, 80% des autres

Annexe ……..Mode d'emploi

http://www.facebook.com/TROCL

Préambule

Cette politique a comme objectif d'encadrer l'utilisation de Facebook à la TROCL.

Les mandats de la TROCL sont, entre autres, d'alimenter les groupes membres, de faire le lien entre ceux-ci et les différents enjeux de l'action communautaire autonome, de relayer de l'information provenant de structures régionales et nationales et de mettre en lien différentes instances, différents secteurs.

La mission de la TROCL :

- Concerter et mobiliser les organismes communautaires autonomes de la région autour d'enjeux communs;
- Promouvoir, défendre et représenter les intérêts et besoins collectifs de ses membres, tout en préservant leurs acquis, auprès des interlocuteurs régionaux et des instances communautaires nationales;
- Faire connaître et reconnaître le rôle social des organismes communautaires autonomes de la région;
- Soutenir le développement des organismes communautaires autonomes par l'échange, l'information, l'éducation et la formation sur les enjeux liés à l'action communautaire autonome.

Une partie du plan d'action 2012-2013 et plus précisément les objectifs 1.1 et 1.3 motivent l'élaboration et la publication d'une page Facebook.

> **Objectif 1.1**: Informer la population de Lanaudière de l'existence et des impacts positifs des organismes communautaires autonomes (OCA)

Stratégie: Définir les fondements, le rôle et l'impact positif des OCA, orienter certains outils de communication de la TROCL vers le public-cible « population » et démarrer une campagne de promotion de l'ACA.

> **Objectif 1.3**: Augmenter la présence de la TROCL sur la scène médiatique régionale

Stratégie : Définir notre stratégie d'intervention auprès des médias régionaux, communautaires, traditionnels et sociaux; créer un lien entre les communications des membres et la TROCL et innover dans les méthodes utilisées.

Ce qui amène la TROCL sur Facebook

Facebook est une plateforme pour rejoindre une partie des organismes de façon quotidienne et ainsi pouvoir réaliser un aspect de la mission de la TROCL. « Soutenir le développement des OCA par l'échange, l'information, l'éducation et la formation sur les enjeux liés à l'ACA » peut se faire par l'échange d'informations sur Facebook. C'est une visibilité gratuite et actuelle. La population en général y a accès et constate la force collective du mouvement communautaire lanaudois.

D'autres raisons incitent la TROCL à s'investir dans le monde de Facebook. Par exemple, pour échanger de façon moins formelle avec des populations précises, non membres de la TROCL ou qui ne pourraient l'être, promouvoir des évènements, formations, conférences de presse, faire de la veille d'opinion, sonder et interroger les membres, non membres et les autres publics cibles et surtout amener des visiteurs vers le site Web de la TROCL.

Qui est sur Facebook actuellement?

En tenant compte du fait que ces statistiques sont générales, et qu'encore en 2012 dans certains territoires de MRC, il est difficile d'accéder à une vitesse Internet confortable :

- En 2010, 74,5% des Lanaudoises et des Lanaudois utilisaient Internet au moins une fois par semaine;
- En février 2012, 39% des membres de la TROCL étaient sur Facebook.

Quelques municipalités, territoires de MRC, la CRÉ de Lanaudière, Forum Jeunesse, la Coalition des Tables Régionales d'Organismes Communautaires (CTROC), quelques TROC-ROC et les autres regroupements d'organismes sectoriels et régionaux, comme la table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles y naviguent également.

Pourquoi une *Page* et pas un Groupe ou un Profil?

Le Profil est le plus populaire. Celui-ci est utilisé pour être « amis » Facebook. Les personnes doivent s'accepter, se répondre. Les interactions sont nombreuses entre amis Facebook, les invitations à participer à des concours et à des jeux également. Selon les conditions d'utilisation de Facebook, il est actuellement interdit de promouvoir un organisme professionnel par le biais d'un profil classique. De plus, le nombre « d'amis » est limité à 5000.

Les Groupes sont utiles pour des activités telles que des sorties au cinéma, une équipe de sports, ou un club de lecture. Ce type de page est utile pour promouvoir un évènement, ou permettre une discussion privée entre membres d'un groupe. Elle n'apparaît pas dans les actualités des membres, ce qui rend difficile sa diffusion à tous.

La ***Page*** est celle sur laquelle on clique « j'aime » sans réponse de la part de l'hôte. Elle propose des fonctionnalités particulièrement adaptées à un usage professionnel telles que les statistiques. Les ***Pages*** ne voient pas les activités et actualités de ceux qui cliquent *J'aime*, sauf si les fans commentent et partagent. Les publications apparaissent dans les fils d'actualités des membres et ceux-ci les partagent ou les « aiment », multipliant ainsi les apparitions des publications, donc des informations. Le nombre de membres adhérant à la page est illimité. Les administrateurs, c'est-à-dire ceux qui sont responsables de mettre à jour les actualités de la ***Page***, demeurent maîtres d'œuvre de celle-ci et exercent un contrôle en suivant la ligne éditoriale. Les administrateurs d'une ***Page*** doivent posséder un profil Facebook.

« Créez une Page Facebook pour établir une relation plus étroite avec votre audience et vos clients » est la publicité pour la création d'une ***Page*** Facebook.

Qui est le public-cible?

Les gens de la population en général peuvent avoir accès à n'importe quelle ***Page***, même s'ils ne sont pas utilisateurs de Facebook. Si l'intérêt est présent et que la ***Page*** est intéressante et attrayante, voilà un bon moyen de rassembler les gens de la population autour des valeurs de l'action communautaire autonome et d'en faire la promotion. Les actions des travailleurs et des travailleuses du milieu communautaire gagnent à être valorisées et ce milieu de travail doit attirer la relève. De plus, les personnes qui cherchent des ressources pour une problématique non comblée par le réseau de la santé et des services sociaux ou par le système d'éducation traditionnel ou encore en défense collective des droits pourraient trouver des réponses en visitant la ***Page*** de la TROCL les amenant vers le site Web, où se trouvent les coordonnées des OCA.

Les OCA Lanaudois membres de la TROCL ont un lieu de rassemblement virtuel par cette ***Page*** pour créer des liens entre eux et ainsi augmenter la connaissance réciproque des besoins et des enjeux des différents secteurs d'intervention. Les informations sur différents enjeux nationaux y sont aussi publiées ainsi que des liens pour en savoir davantage. Ceci pour approfondir les connaissances sur des sujets qui demandent plus de recherches et aussi pour avoir un lieu de discussion, de réflexion et de mobilisation.

Les OCA Lanaudois non-membres de la TROCL auront en ligne les mêmes informations et liens relatifs à l'action communautaire autonome que les OCA membres. Lors d'actions collectives, il sera plus facile de les rejoindre. Les formations, rendez-vous d'échange, tournées des MRC seront annoncés sur Facebook. Les OCA non membres auront ainsi peut-être plus de motivation à adhérer à notre mouvement.

Les partenaires sont des alliés incontournables au mouvement communautaire mais sont parfois exclus des actions et des informations quotidiennes offertes aux membres. En visitant la ***Page*** de la TROCL, les partenaires verront les belles initiatives et actions des OCA lanaudois.

Quelles informations sont transmises sur la Page Facebook de la TROCL ou…

« La ligne éditoriale »

En bonne gardienne de l'action communautaire autonome, la TROCL se concentre sur la promotion de l'ACA en parlant de l'action communautaire autonome plutôt que du quotidien des organismes. Ce qui veut dire que les offres d'emploi, les activités de financement et les activités régulières ne sont pas publiées sur la ***Page*** mais continuent à l'être sur le babillard du site Web de la TROCL. De plus, les nouvelles d'intérêts et les informations sont transmises aux membres de façon traditionnelle, par courriel ou par courrier. Seules les informations publiques sont publiées sur la ***Page.*** La diversité des groupes est prise en compte ainsi que leur provenance. La réalité régionale propre à Lanaudière est alors illustrée à travers la ***Page*** de la TROCL.

Les évènements de la TROCL Les formations, journées d'échange et tournées des MRC sont annoncées sur la Page Facebook de la TROCL. Les invitations aux groupes membres sont également envoyées par courriel ou courrier traditionnel. La ***Page*** permet une publicité supplémentaire mais ne remplace pas les habitudes bien établies.

La revue de presse Une revue de presse est publiée sur le site Web. Celle-ci regroupe les articles parus dans les hebdos régionaux et les entrevues à la radio des différents organismes membres de la TROCL ainsi que ceux de la TROCL. La revue de presse sera offerte en lien sur le mur d'actualités de la ***Page*** de la TROCL. Les membres pourront ainsi y accéder en cliquant sur le lien, les amenant sur le site Web.

Les luttes sociales Les annonces et analyses des luttes sociales actuelles sont relayées par les membres et les partenaires ainsi que par la TROCL par le biais de la publication et des commentaires en « *message sur le mur…exprimez-vous! »*

Diffusion de la page de la TROCL

Toutes les occasions sont bonnes pour diffuser la ***Page*** de la TROCL. Les outils de communication, site Web, cartes de visite, dépliant, affiche, signature de courriel affichent fièrement l'adresse Facebook de la TROCL. Les documents de formation, outils d'analyse produits par la TROCL sont également de bons moyens de diffusion.

Contrôle et confidentialité

La ***Page*** est considérée comme un outil de promotion et ne peut être privée. Les commentaires ne peuvent être cachés sur les publications, mais il est possible de leur donner plus ou moins de visibilité par les paramètres de sécurité. Les personnes qui « aiment » la page ne sont visibles que par ceux qui gèrent la ***Page***, c'est-à-dire les administrateurs. Les autres voient seulement le nombre de personnes qui aiment la Page. Dans le cas de la TROCL, les administrateurs de la ***Page***, ce sont les membres de l'équipe permanente. Les administrateurs ne sont pas visibles non plus, sauf entres eux.

Dans le cas de commentaires désobligeants, irrespectueux et contraires aux valeurs portées par la TROCL, les administrateurs de la ***Page*** se réservent le droit de supprimer ces interventions. Également, la TROCL reste vigilante quant à la fréquence des commentaires et des publications des membres, par souci de diversité.

Les non utilisateurs de Facebook

Ils ont tous la même information que les membres qui utilisent Facebook. La seule différence se trouve dans le fait qu'ils n'ont pas la même possibilité de relayer l'information et de contribuer à la visibilité de la TROCL et de ses fans. Ils peuvent aller visiter la ***Page*** Facebook de la TROCL puisqu'une ***Page*** est accessible à tous, comme un site Web ou un dépliant.

Comment relayer l'information aux non utilisateurs de Facebook? Les non utilisateurs reçoivent la même information par courriel ou le cas échéant, par courrier. Les informations qui sont publiées sur Facebook sont systématiquement envoyées par courriel à tous les membres par le modèle suivant : **TROCL : Facebook-info**.

Les groupes qui suivent la TROCL sur Facebook peuvent ignorer le message et ceux qui n'ont pas de compte Facebook, peuvent soit consulter la ***Page***, soit lire directement l'information sur le courriel.

La permanence de la TROCL gère les courriels par « OCA Facebook » et « OCA non-Facebook » comme elle le fait pour les courriers/courriels. À partir du moment où les membres qui suivent la TROCL sur Facebook le demanderont, ils ne recevront plus les courriels **TROCL : Facebook-info**. Les membres qui ne suivent pas la TROCL sur Facebook les recevront.

Cette procédure existe pour que les membres non Facebook ne soient pas lésés par cet outil de communication et qu'ils soient aussi bien informés que les autres.

Routine d'utilisation

Toutes les semaines, des moments quotidiens sont consacrés à la gestion de la Page Facebook de la TROCL. Afin de structurer ces moments, ils ont été divisés ainsi :

Bienvenue aux nouveaux Chaque fois qu'un nouveau membre, issu de la population, partenaire ou des OCA clique « j'aime » à la ***Page*** de la TROCL, il est salué et présenté aux autres. Les lundis et les jeudis matins sont consacrés aux mots de bienvenue.

Bons coups des membres La TROCL relaie les bons coups de ses groupes membres. Pour ce faire, une visite des ***Pages*** des membres de la TROCL qui ont cliqué « j'aime » s'impose! Ceux qui auront publié leurs bons coups, seront relayés par la TROCL. La revue de presse est aussi mise à jour. Ces tâches sont effectuées les mardis après-midis.

Visibilité des évènements de la TROCL Tous les OCA membres de la TROCL reçoivent les invitations aux évènements de la TROCL. Les formations, les tournées des MRC, les rendez-vous d'échange sont annoncés directement par courriel ou le cas échéant, par courrier. Facebook permet cette visibilité supplémentaire et attirera des partenaires et des groupes non membres. Ceux-ci constatent alors l'intérêt à devenir membres de la TROCL. De plus, les partenaires sont informés des évènements, certains étant ouverts à tous. Ces évènements seront annoncés en priorité aux OCA membres de la TROCL et ensuite sur Facebook.

Parler 20% de la TROCL, 80% des autres

La Page Facebook de la TROCL sert de relais entre les membres de la TROCL, les non membres, les partenaires, les éluEs et la population en général. Pour bien faire ce relais, il faut parler de l'action communautaire autonome plus que de la TROCL. En cliquant « j'aime » sur les commentaires ou publications des membres et en commentant leurs publications, ce relais est fait. De plus, un système de prix orange, à un membre qui s'est démarqué et citron à une situation inconcevable de l'actualité sera publié le mercredi après-midi.

Concrètement, si nécessaire :

Lundi **AM : Bonjour et bienvenue aux nouveaux membres qui ont cliqué « j'aime » sur la page de la TROCL. Commentaires sur l'actualité de la fin de semaine, s'il y a lieu. Lecture des actualités des fans et relais de ceux-ci.**
PM : Revisite des commentaires, relais et mot de fin de journée

Mardi **AM : Bons coups des membres de la TROCL en ACA**
PM : Revisite des commentaires, relais et mot de fin de journée

Mercredi **PM : Prix orange à un fan qui s'est démarqué, prix citron à une situation inconcevable. Revisite des commentaires, relais et mot de fin de journée**

Jeudi **AM : Bonjour et bienvenue aux nouveaux membres qui ont cliqué « j'aime » sur la page de la TROCL. Commentaires et relais des infos des membres**
PM : Souhait de bonne fin de semaine

Il n'est pas stratégique d'y être présent plus de 20 minutes par jour, 10 minutes le matin, 10 minutes l'après-midi. L'utilisation parcimonieuse de Facebook maintient le suspense…

Annexe

Mode d'emploi

Une ***Page*** sur Facebook est un endroit sur lequel des informations sont diffusées, comme des documents, des liens, des photos, des vidéos apparaissant dans un « fil d'actualité » de ceux qui y accèdent, lors des mises à jour.

Si une personne ou un organisme a un profil ou une ***Page*** sur Facebook et désire être membre d'une ***Page***, il doit cliquer « J'aime » et l'adhésion à la ***Page*** est effectuée. Dès lors, les personnes ou organismes recevront toutes les informations provenant de cette ***Page*** lors des mises à jour ou des nouvelles informations transmises. La ***Page*** offre moins de possibilités d'interaction directe avec le public, puisque l'outil de clavardage n'est pas disponible, même si l'échange est quand même possible par le biais de la publication des commentaires. Elle respecte davantage le principe de confidentialité : ceux qui ont adhéré à la page ne sont pas visibles hormis par les administrateurs de la ***Page*** ou lorsqu'ils font des commentaires sur les publications.

Les personnes ou les organismes qui cliquent « j'aime » peuvent commenter les publications, publier sur le mur de la TROCL et partager sur leur propre ***Page*** ou profil, les informations diffusées sur la ***Page*** de la TROCL. Ainsi, les membres qui ont adhéré à la ***Page*** de la TROCL deviennent des relayeurs et des diffuseurs de ces informations.

Rappelons que les non utilisateurs de Facebook peuvent avoir accès à une ***Page*** Facebook, simplement en écrivant l'adresse de cette page dans la barre prévue à cet effet. Ils auront alors accès à toutes les informations sans pouvoir interagir.

Un organisme ayant une ***Page*** Facebook peut aller cliquer j'aime tout comme un utilisateur ou une utilisatrice. Pour se faire, l'organisme ayant une Page Facebook doit utiliser Facebook en tant que page (dans le menu *Accueil* de Facebook) et aller cliquer sur le bouton j'aime de la ***Page*** de la TROCL. Un utilisateur ou une utilisatrice n'a qu'à visiter la ***Page*** de la TROCL et cliquer sur j'aime.